

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, Kumar, Day, 2001, *Marketing Research* Edisi ke-7, New York, Wiley
- Aritonang R., Lervin R., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Gramedia.
- Chasanah, U., 2001, *Pengelolaan Kualitas Jasa: Tinjauan Teori dan Praktek*, Jurnal Kajian Bisnis, 20, 97-109.
- Djarwanto. 1989, *Statistik Non Parametrik*, BPFE, Jakarta.
- Fitzsimmons, James., Fitzsimmons, Mona., 2006, *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*, McGraw-Hill, New York.
- Gaspersz Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Haksever, Cengiz., Render, Barry., Russel, Roberta., Murdick, Robert, 2000, *Service Management And Operation*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Jasfar, Farida., 2002, *Kualitas Jasa dan Hubungannya Dengan Loyalitas Serta Komitmen Konsumen: Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan*, JSB, 7, 43-64.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-8, Erlangga, Jakarta
- Kumalaningrum, M.P, 1999, *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Total Quality Service (TQS)*, Jurnal Kajian Bisnis, 16, 93-103.
- Murdick, R. G, 2000, *Service Operation Management*, Boston : Allyn and Bacon.
- Nurmianto, E., Supriyanto, H., Yuliarto, K, 2000, *Organisational Design For Changing Business Enviromental: Implementasi Servqual Pada Kualitas Layanan Pelanggan*, Jurnal Bisnis Strategi, 5, 12-22.
- Poerwanto, Hendra., 2000, *Mengevaluasi Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Model 4D*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2, 59-67.
- Purwadarminata , 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Rakhmat , J, 1999, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Subiyakto, H.H, 1999, Ukuran Kualitas Jasa:Gap Antara Kinerja dan Harapan Atau Kinerja?, Wahana, 2, 19-30.

Sugiyono , 1999, Metode Penelitian Bisnis, CV Alvabeta, Bandung.

Supranto, J, 2003, Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy , 2004, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

----- , 1997, Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2002, Metode Riset Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Yazid, 1997, *Service Yang Berkualitas*, Jurnal Siasat Bisnis, 4, 59-70.